

RELATÓRIO DE GESTÃO 2019

Data da publicação: abril/2020

Unimed 
Gerais de Minas

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

NEGÓCIO

Prover soluções em saúde.

VISÃO

Ser reconhecida pelos clientes, cooperados e funcionários como empresa referência na área de saúde, valorizando o trabalho dos cooperados, funcionários e satisfazendo os clientes.

MISSÃO

Propiciar assistência médica de qualidade oferecendo mercado de trabalho ao médico cooperado.

VALORES

Ética
Compromisso
Profissionalismo
Respeito aos cooperados, clientes, funcionários e credenciados
Legalidade
Transparência
Governança Cooperativista



DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente

Dr. Antônio Carlos Vilela

Diretor Administrativo/Financeiro

Dr. Delandre Coelho Duarte

Diretor de Integração. Rede Credenciada e Recursos Próprios

Dr. Rafael Machado Ferreira

Diretor de Marketing e Vendas

Dr. Ronaldo Gonçalves de Freitas

CONSELHO ADMINISTRAÇÃO

Dr. Agnelo Figueiredo Marcos Franco

Dr. Carlos Magno de Oliveira

Dr. Fábio Henrique Machado Costa

Dr. Fernando Brasil Paez

Dr. Rodrigo César Carvalho

Dra. Rosamaria Pinto Silva

Dr. Saulo Afonso Ivo de Figueiredo

CONSELHO TÉCNICO ÉTICO

Dr. Aluizio da Costa Ribeiro Júnior (Efetivo)

Dr. Aurélio José de Abreu Neto (Efetivo)

Dr. Thiago Gonçalves Ferreira (Efetivo)

Dr. Carlos Henrique Amaral (Suplente)

Dr. Fernando Antônio Lopes Magnanni (Suplente)

Dr. Marco Aurélio Ferreira Pimenta (Suplente)

MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

Findando o ciclo desta Diretoria Executiva, entregamos este relatório de gestão com a sensação de termos cumprido de forma satisfatória o nosso papel de gestores desta Cooperativa de Trabalho Médico. Sempre acreditamos que juntos teríamos força suficiente para superar barreiras que, a princípio, se mostravam intransponíveis. Quebrar o paradigma de aumentar a remuneração em um momento de crise econômica, aumento do rol de procedimentos pela ANS e a judicialização dos contratos de saúde parecia impossível.

Este Relatório de Gestão, que temos a satisfação de lhe apresentar, detalha o desempenho da Unimed Gerais de Minas nas diferentes dimensões da gestão em que atuamos para realizar nossa visão de futuro. As páginas a seguir não tratam apenas de números, embora exibam sempre cifras robustas. Elas tratam dos frutos de uma atitude inovadora, da busca constante por eficiência e competitividade, dos investimentos em relacionamentos duradouros e nas pessoas como razão da nossa atuação.

*Saudações cooperativistas
Diretoria Executiva da Unimed*



PRINCIPAIS AÇÕES

DESENVOLVIDAS EM 2019 PARA ALCANÇAR A VISÃO

- Realização das reuniões itinerantes do Programa de Organização do Quadro Social
- Realização das reuniões de Análise Estratégica (RAE)
- Cumprimento de todas as exigências com a Agência Nacional de Saúde (ANS)
- Contínuo crescimento da receita operacional bruta
- Continuidade da política de remuneração variável para o cooperado, com melhor remuneração na consulta médica e no procedimento médico
- Apuração e Premiação do PIC (Programa de Integração do Cooperado)
- Realização do evento “Café com a Diretoria” para os funcionários
- Realização do evento “Boas Vindas” com os novos médicos cooperados
- Revisão do regulamento do PIC (Programa de Integração do Cooperado)
- Lançamento do produto ambulatorial “Unimed POP PF”



- Remuneração da quota parte dos cooperados em 6%
- Conquista do Selo Diamante de Excelência Educacional promovido pela Unimed Federação Minas
- Manutenção do Selo Prata de Governança Cooperativa e Sustentabilidade da Unimed do Brasil
- Implantação da política de investimento
- Gratificação por desempenho para o médico cooperado
- Criação do espaço do médico cooperado
- Implantação do Projeto Qualificar Mais com a rede credenciada
- Início da implantação do DRG
- Criação do Programa Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho
- Preparação para acreditação, conforme RN 277 da Agência Nacional de Saúde (ANS)
- Continuidade das ações do Programa Relacionamento com Médico Cooperado
- Continuidade do trabalho de gerenciamento de rede credenciada
- Construção e início das operações da Usina Fotovoltaica
- Participação da Unimed Gerais de Minas nas mídias digitais
- Continuidade do gerenciamento eletrônico de documentos (GED)



- Implantação da avaliação de desempenho dos funcionários
- Participação no Programa de Desenvolvimento de gestão cooperativista (PDGC) promovido pelo sistema OCEMG
- Aplicação da pesquisa de clima organizacional
- Implantação do projeto Autorização Condicionada
- Capacitação da equipe de atendimento ao cliente
- Realização do workshop para revisão do Planejamento Estratégico
- Adesão ao Projeto Auditoria em Saúde da Federação Minas
- Implantação do Projeto de Autonomia de Auditoria com a Unimed BH
- Implantação do programa de Retenção e Valorização do funcionário
- Reestruturação de sala de treinamento dos funcionários



A Unimed Gerais de Minas acompanhou a onda de recuperação do mercado e trouxe para 2019 ações estratégicas, a fim de trabalhar o crescimento da carteira por meio de atuação comercial.

A principal ação realizada para potencializar a entrega de resultados, foi a reestruturação da equipe comercial e pós vendas, visando uma entrega que superasse a meta estabelecida para o ano. Dessa forma, foram estabelecidas ações estratégicas que contribuíram diretamente para o alcance do resultado. Com a reestruturação da equipe comercial e de pós venda, que se deu através da contratação do Supervisor de Vendas, bem como o aumento do número de consultores, conseguimos atender toda a região geográfica da Unimed Gerais de Minas.

Para reforçar a atuação do relacionamento empresarial, foi realizada a contratação de uma auxiliar, que possibilitou maior presença da Unimed nas grandes contratantes, através da analista.

Sendo assim, esse foi o primeiro passo para alcançar o compromisso de aumentar a carteira de clientes de maneira sustentável, bem como melhorar o relacionamento com o público de interesse, assegurando a qualidade nas interações, zelando pela marca Unimed, o que possibilitou um resultado superior ao previsto no planejamento de vendas em mais de 9%, com receita aproximada de 728 mil reais no ano.



Crescimento da Carteira de Clientes (2015 a 2019)

Nos últimos anos a carteira de clientes da Unimed Gerais de Minas apresentou constante evolução e pela terceira vez na história da cooperativa superou 40 mil vidas.

A variação positiva entre os anos de 2015 e 2019 foi de 19%, ou seja, um crescimento de 6.826 clientes.

Em 2019 obtivemos o saldo de 863 clientes que corresponde à evolução de 2% em relação ao ano anterior. A média mensal foi de 72 vidas apesar do elevado número de cancelamentos.



Crescimento da Carteira Unimed Gerais de Minas X Cenário Brasil (2015 a 2019)

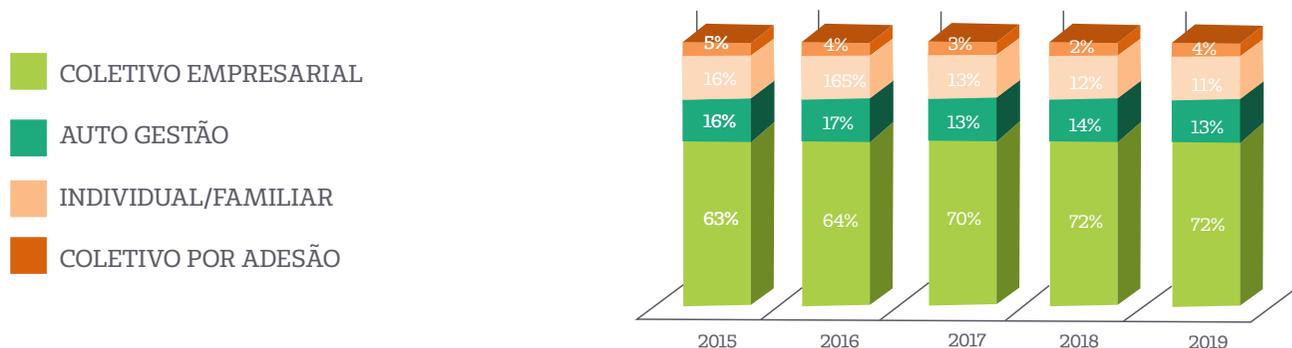
O posicionamento da Unimed Gerais de Minas em relação ao mercado de saúde suplementar no Brasil se manteve conforme demonstra o gráfico abaixo.

Em 2019, o mercado apresentou crescimento de 0,32%. Nos anos anteriores houve retração.

Desde 2016, a carteira da Unimed Gerais de Minas vem apresentando crescimento acima do mercado.



Comparativo da carteira de clientes por tipo de contratação (2015 a 2019)



Em consonância com o mercado, a carteira de clientes na modalidade Coletivo Empresarial representa a porção mais densa se comparada com as demais modalidades. Tivemos uma evolução no período compreendido entre 2015 e 2019 de 38%, iniciando com 21.832 clientes em 2015 e finalizando com 30.042 em 2019.

Os contratos com autogestões contribuem fortemente para a diversificação da carteira de clientes, apresentando-se como o segundo maior tipo de contratação.

Nos últimos anos tivemos uma baixa oscilação no volume de vidas desses contratos. Sua proporcionalidade reduziu tendo em vista principalmente o crescimento dos contratos coletivos empresariais.

Houve uma queda de 5% na comercialização de planos individuais/familiares entre 2015 e 2019. Tivemos uma redução de 338 clientes em 2019, finalizando o ano com 4.445 clientes.

Os contratos coletivos por adesão, que respondem por 4% da carteira global, apresentaram um aumento de 887 clientes em função do trabalho realizado em parceria com a administradora de benefício. Atualmente a modalidade responde por 1.741 clientes com grande potencial de crescimento.

Evolução do Volume de Vendas (2015 a 2019)

No ano de 2018 foram incluídos 7.836 clientes, considerando novas vidas e movimentações. Desde 2015, alcançamos um crescimento progressivo no volume de vendas. Cabe destacar que em 2019, obtivemos a entrada de contratos de grande porte, como a MetalSider e a Reflorestar.

Seguimos com uma estrutura comercial mista, composta pela equipe própria de vendas e revenda terceirizada. Estabelecemos parcerias comerciais buscando atender novos mercados na área de atuação da Cooperativa. Concentramos os esforços nas vendas de pequenas e médias empresas o que contribuiu para o crescimento de nossa carteira.

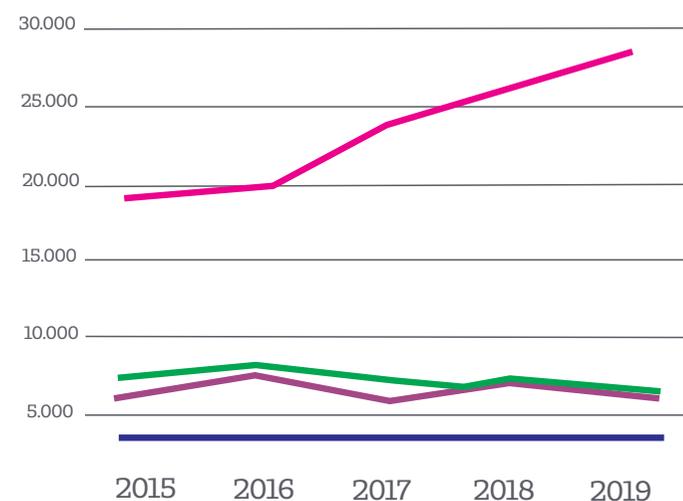
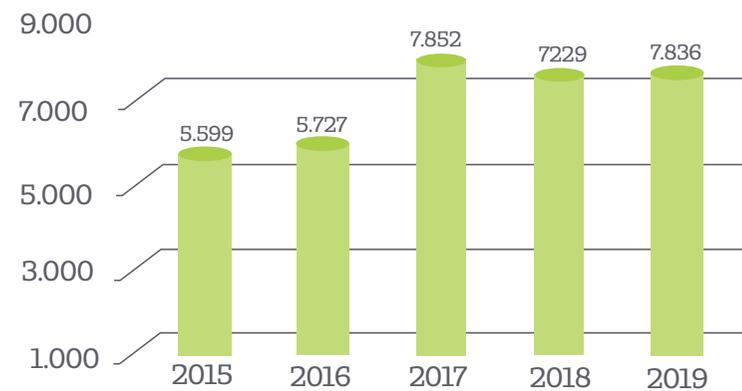
Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2015 a 2019)

O plano coparticipativo no ano de 2019, correspondeu a 54% da carteira total, garantindo atendimento a mais de 27 mil vidas. Trata-se de uma opção mais vantajosa para o cliente, tendo em vista o menor valor de mensalidade.

A modalidade de plano em pré pagamento, sem coparticipação, vem se demonstrando a cada dia mais inviável para o cliente, tendo em vista a ausência do fator moderador. Nessa modalidade temos 5.605 clientes que representam 13% da carteira total.

Outra modalidade de contrato, é o custo operacional, na qual a empresa contratante assume a integralidade do pagamento tendo como base a utilização. Os contratos em custo operacional possuem 3.585 clientes.

Por fim, os contratos de auto gestão apresentaram uma redução de 263 vidas em relação ao ano de 2018. Atualmente respondem por 13% da carteira total composta por mais de 5.400 vidas que utilizam a rede de atendimento Unimed.

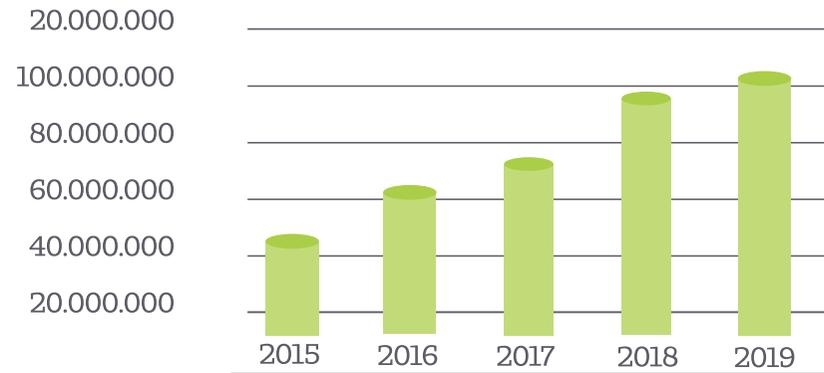


A person's hands are shown pointing at a laptop screen. The screen displays a financial chart with several bars. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter. The text 'CONSOLIDAÇÃO FINANCEIRA' is centered in white, bold, uppercase letters.

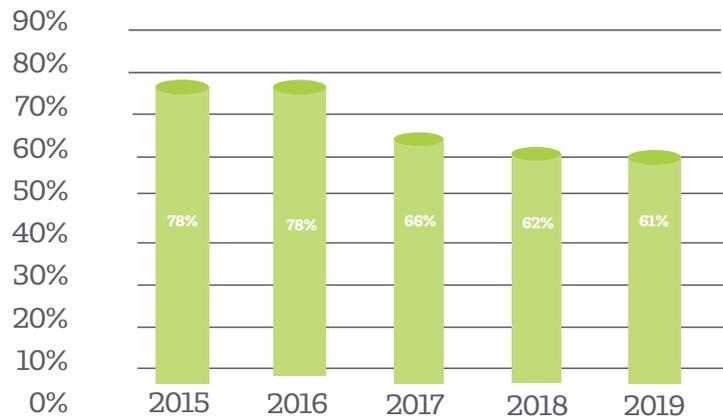
CONSOLIDAÇÃO FINANCEIRA

Podemos observar no gráfico acima que nos últimos anos, a Unimed Gerais de Minas vem tendo um crescimento médio de suas receitas na casa dos 19,5% mesmo em tempos de crise. No ano de 2019 as receitas atingiram o valor de R\$ 104.097.484, isso se deveu a reajuste realizados junto aos nossos clientes, entrada de novos clientes PF e PJ através de novas vendas realizadas pela equipe comercial da Unimed GM e aumento do intercambio realizado na nossa área de atuação.

RECEITAS TOTAIS



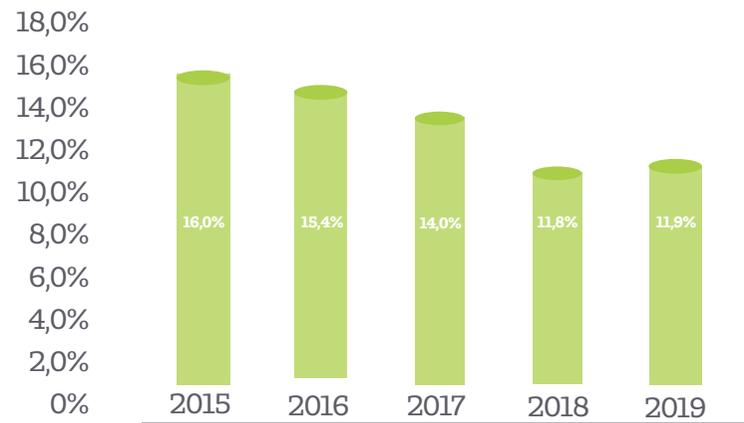
DESPESAS ASSISTENCIAIS



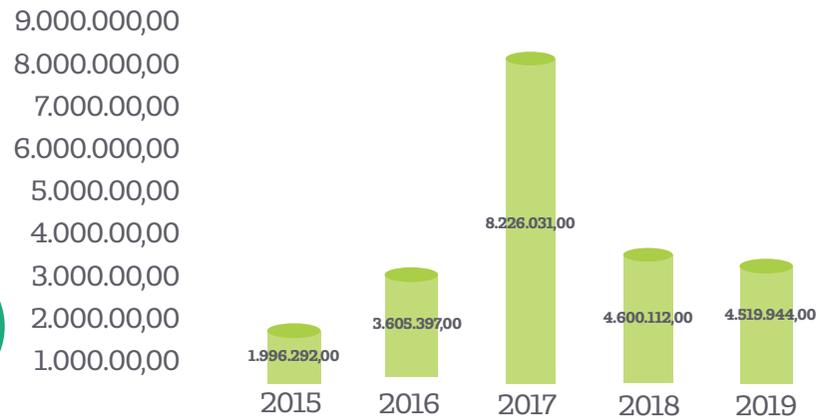
As despesas assistenciais (sinistralidade) estavam em 2015 e 2016 acima no parâmetro estabelecido pela ANS (75%). Em 2017 tivemos uma forte queda nesse indicador, em decorrência do aumento das nossas receitas e redução significativa dos nossos custos para atender nossos clientes. Em 2018 e 2019 assim como nas receitas, as despesas assistenciais tiveram impacto da RN 430/17 da ANS, estipulando o compartilhamento de risco entre as operadoras de planos de saúde, contudo não alterando o resultado final do exercício fiscal.

Nos últimos 5 anos o índice de despesas administrativas da Unimed GM vem sofrendo quedas sucessivas, e em 2018 e 2019 houve uma estabilização desse indicador ficando bem próximo da média nacional para as cooperativas de trabalho médico que é de 11,1%. A Unimed GM através de sua direção, vem trabalhando incessantemente para racionalizar as despesas administrativas/operacionais da Unimed GM, sem contudo, comprometer sua operação e conseqüentemente seu resultado.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

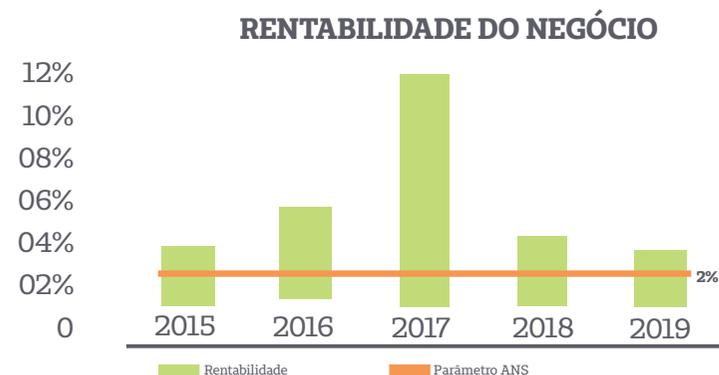


SOBRAS



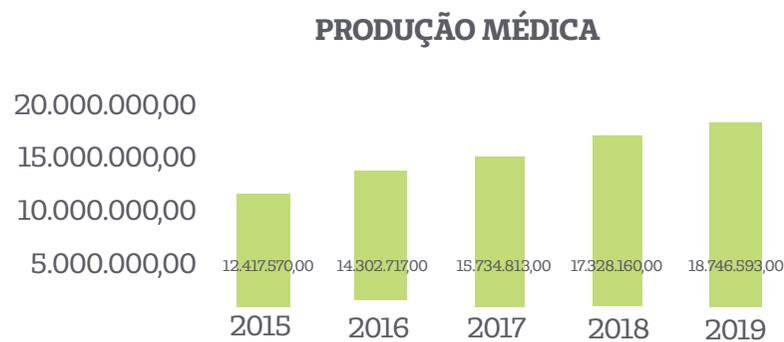
Nos últimos anos a Unimed GM vem tendo sobras significativas decorrentes de sua operação. EM 2017 seu resultado superou os R\$ 8 milhões, um dos motivos foi a baixa sinistralidade daquele ano, em torno de 66%. E a redução do valor das sobras nos últimos anos, se deve ao grande aumento do repasse que a Cooperativa faz antecipadamente ao seu cooperado, através de um adicional na consulta para o AOL, pagamento do Bônus por produtividade, PIC (programa de incentivo ao cooperado) e o subsídio do plano de saúde do cooperado. Em média nos últimos anos a Unimed tem feito antecipação de sobras ao cooperado na ordem de R\$ 5,7 milhões em média.

Cabe destacar nesse gráfico a rentabilidade que a Unimed GM tem deixado nos últimos anos. Vale lembrar que mais de 55% das sobras já foi distribuída aos cooperados ao longo do exercício fiscal na forma de uma melhor remuneração das Consultas e Procedimentos médicos além dos benefícios já citados anteriormente.



Trabalho Médico – Produção Médica

Valores brutos referentes a produção médica (2015/2019)



Em 2019, a produção médica bruta teve aumento de 8% em relação ao ano de 2018. Aumento de R\$ 1.418.433,00

Consultas em Consultórios

Evolução do número de consultas em Consultório nos últimos cinco anos (2015/2019)



Houve um aumento de 4,5% no número de consultas feitas em consultórios em relação a 2018.



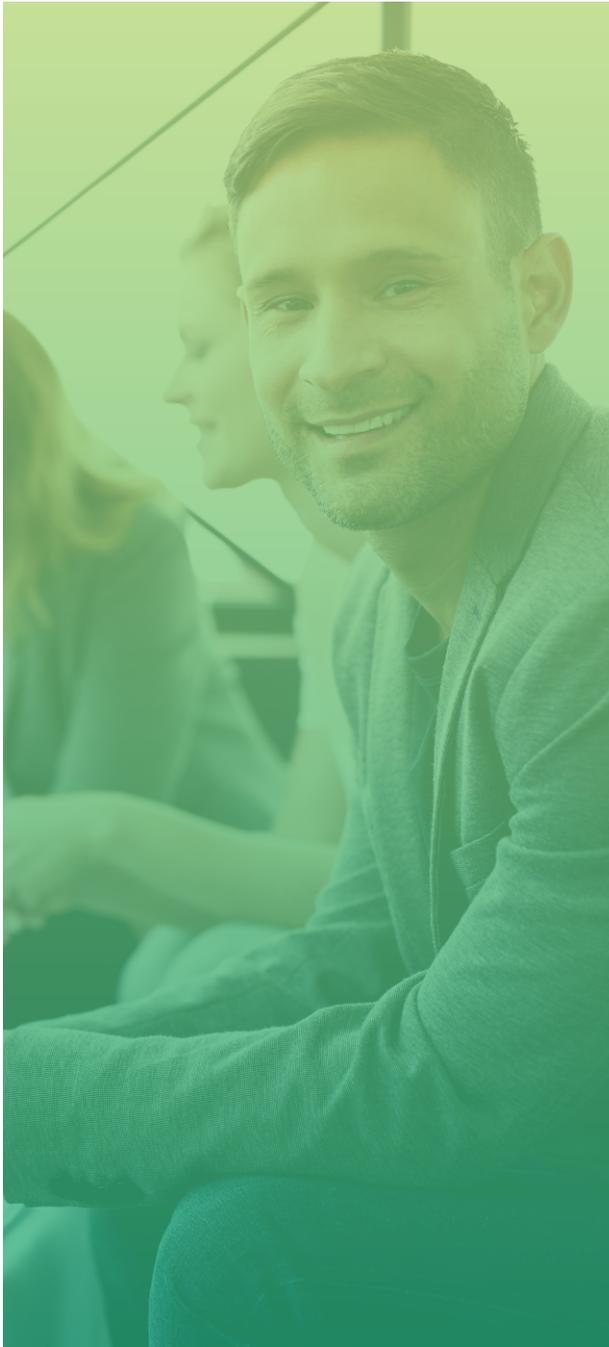
Evolução do valor da consulta para os Médico Cooperado (2015/2019)

Nosso valor básico de consulta é R\$ 100,00, ou seja, é o valor mínimo a ser pago ao cooperado. A média anual de 2019 para pagamento das consultas, foi de R\$ 117,00, ou seja, 17% maior que o valor básico. E 90% de todas as consultas foram pagas a R\$ 120,00 consultas essas marcadas pelo sistema de AOL.

Para a tabela de procedimentos médicos foi adotada a CBHPM 2015 deflator de -6%, tabela maior do que a adotada no Intercambio Nacional do Sistema Unimed. Esses números significaram R\$ 3.335.730,00 distribuídos a mais no ano de 2019 em consultas e procedimentos em relação ao valor de intercâmbio.

Além da valorização das consultas e procedimentos médicos, mais uma vez a Unimed Gerais de Minas distribuiu aos cooperados, um Bônus por desempenho no valor de R\$ 1.402.522,17, somando-se a isso houve uma distribuição no PIC (programa de incentivo ao cooperado) no valor de R\$ 419.653,18, e mais o subsídio de 48% recebido pelo cooperado no plano de saúde contratado que totalizou no ano R\$ 1.982.820,48 Somando-se todos esses valores em 2019 foram destinados ao cooperado a mais em relação à sua produção normal, R\$ 5.727.002,83

Foram distribuídas de forma antecipada pela Unimed GM, 55,5% das sobras totais.



Selo de Governança e Sustentabilidade

A Unimed Gerais de Minas manteve em 2019 o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade, concedido pela Unimed do Brasil. A certificação reúne aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e incorpora parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado. O resultado final também leva em consideração requisitos como a situação econômico-financeira da Singular.

PDGC (Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas)

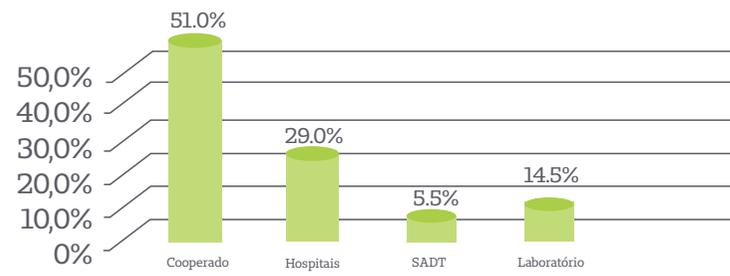
No ano de 2019 a Unimed Gerais de Minas concluiu mais uma participação no Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), o qual tem o objetivo de trabalhar cooperativas para a busca constante e execução de melhores práticas de gestão, ampliando assim, a competitividade no mercado. Como resultado da sua participação, a Unimed Gerais de Minas obteve o índice de 58,62% no bloco Governança Cooperativista e 76,51% no bloco Gestão, que reflete o trabalho realizado pela a cooperativa para a evolução da gestão.

Selo de excelência educacional

A Unimed Gerais de Minas encerrou o ano de 2019 com a premiação do Selo de Excelência Educacional na categoria Diamante. O prêmio é concedido pela Federação das Unimeds de Minas Gerais com o objetivo de reconhecer e homenagear as Unimeds mineiras que investem na capacitação dos médicos cooperados, conselheiros, dirigentes e funcionários. O Selo Diamante mostra a nossa evolução em relação aos investimentos na educação cooperativista. Quanto mais preparada a nossa equipe, melhor a qualidade de atendimento aos beneficiários, sendo esse o nosso objetivo maior.

Distribuição das Despesas Assistenciais

Em 2019 os atendimentos aos nossos clientes via intercâmbio entres Unimed's tiveram, uma despesa total de R\$ 45,9 milhões e no mesmo período os atendimentos locais tiveram um despesa de R\$ 39.1 milhões como demonstra o gráfico.



Nos valores gastos com as despesas assistenciais locais, o valor destinado ao médico cooperado correspondeu a 51%, em valores absolutos R\$ 18,7 milhões um aumento de 8%.

Comentário:

A Unimed Gerais de Minas apresenta atualmente um cenário de estabilidade econômica financeira, fato que se repetiu nos últimos anos, e que tem como pilar as boas práticas de gestão. Governando com equidade, transparência e pró atividade, buscando identificar as oportunidades de melhoria em seus processos e negócio. Atuando nos pontos de atenção para minimizar pontos de risco a operação.

No cenário da regulação do setor de Saúde Suplementar, cabe destacar que a Unimed Gerais de Minas, assim como nos últimos anos, através de uma gestão eficiente gerou resultados positivos (sobras), o que lhe proporcionou constituir todas as reservas técnicas legais, quais sejam: Ativos Garantidores para lastrear suas provisões técnicas, entre elas o PEONA (provisão para eventos ocorridos e não avisados) e a Margem de Solvência, reserva técnica que permite que a Unimed Gerais de Minas continue operando plano de saúde além de mostrar a solvência da empresa.

Unimed Gerais de Minas *sinônimo de* *responsabilidade social*

O 7º princípio cooperativista, é o ponto que norteia as ações da Unimed Gerais de Minas em prol da comunidade. Desde 2014, a cooperativa vem apoiando financeiramente alguns projetos sociais. Também são realizadas algumas ações educacionais, solidárias que visam o desenvolvimento do próximo para a construção de um mundo melhor.

O projeto Adolescente Aprendiz do Rotary Club de Curvelo é um deles. No ano de 2019, o projeto atendeu 45 adolescentes de 10 a 14 anos, que participaram de oficinas de português, informática, futebol e dança. Além dessas atividades, os adolescentes também tiveram palestras sobre drogas, sexualidade, autoestima e higiene pessoal. Em novembro, os participantes viajaram até a cidade de Cordisburgo para uma visita cultural ao museu Guimarães Rosa e a gruta de Maquiné.

O projeto Achilles Diniz Couto, mais conhecido como, Irmã Mônica, também teve um ano de muitas atividades. A entidade está realizando ações há mais de 20 anos para crianças de 3 a 18 anos. Além de contribuir para que as crianças e adolescentes possam ter uma formação mais completa, através de diversas oficinas, o projeto também busca trazer as famílias e a comunidade como um todo. No mês de maio, a entidade realizou um evento em homenagem a Nossa Senhora. Nos meses posteriores, aconteceu a festa “Jovens Mostram Talentos”, além das ações de conscientização do câncer de mama.

Em 2019, a Cooperativa também firmou apoio com outra entidade, a Associação Beneficente Servas dos Pobres. O projeto é responsável pela confecção de roupas e o preparo de enxoval para recém nascidos de mães carentes para doação. O Servas dos Pobres é formado por costureiras voluntárias e está localizado no bairro Vila de Lourdes.

Além desses projetos, a Unimed Gerais de Minas também realizou importantes ações abertas ao público, a fim de proporcionar o bem estar e a qualidade de vida da comunidade local. O movimento “mudelhábito”, foi um dos pontos mais abordados pela cooperativa em 2019. Em comemoração ao Dia Mundial da Saúde (7 de abril), a Unimed lançou o projeto Mudelhábito – Unimed 30 anos, para celebrar os 30 anos da cooperativa. Os participantes do projeto podem realizar atividades físicas durante 4 vezes na semana, além de atividades nos finais de semana, que incentivam o cuidado com a pele, alimentação saudável e cuidados com a saúde mental e emocional.



Centro de Promoção da Saúde

O Centro de Resultado Promoção da Saúde (CRPS) da Unimed Gerais de Minas, foi criado para desenvolver ações integradas de assistência interdisciplinar, prevenção de doenças e promoção da saúde. Resultado de um trabalho que envolve médico, equipe de enfermagem, nutrição, fisioterapia e auxiliar administrativo. A promoção da saúde da Unimed Gerais de Minas vem buscando aprimorar o cuidado com seus clientes. Durante o ano de 2019, foi dada continuidade aos programas: Gerenciamento de Casos Especiais (GCE), Saúde no Trabalho, Programa de Gestantes e o calendário de saúde com ações voltadas para os nossos clientes e aberto à comunidade.

Programa de Gerenciamento de casos especiais (GCE): é um atendimento que assiste o cliente portador de doenças crônicas com limitações e seus cuidadores em domicílio. São realizadas visitas domiciliares e contatos telefônicos com o objetivo de capacitá-los a lidar com as complicações existentes, como conhecimento e praticidade, evitando assim os agravos a saúde e internação desnecessária, além de promover o bem estar e a satisfação dos clientes. Durante o ano de 2019, foram realizados os “Encontros de Cuidadores”, onde são abordados assuntos atuais, esclarecimento de dúvidas para que o cuidador se sinta mais confiante e ofereça cuidados melhores para seus pacientes. O Programa GCE tem aprovação junto à ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Finalizamos o ano de 2019 com 63 pacientes participantes do programa.



Programa Saúde no Trabalho: é um programa destinado aos funcionários das empresas contratantes da Unimed Gerais de Minas. O objetivo é minimizar o adoecimento através de atividades voltadas para o combate do sedentarismo, obesidade, controle das comorbidades e hábitos alimentares inadequados.

Programa para Gestantes: é um programa desenvolvido para as clientes gestantes da Unimed Gerais de Minas de qualquer idade gestacional. O objetivo é oferecer informações e treinamentos para que tenham uma gravidez tranquila e bem orientada. No ano de 2019 foi formado dois grupos de gestantes.

Programa de crônicos: é um programa para atender os clientes portadores de doenças crônicas (sem limitações funcionais), incluindo ações de promoção à saúde e prevenção de riscos e complicações. No ano de 2019 demos início a esse programa, onde tivemos muito sucesso, com muitas adesões e reconhecimento do trabalho da Unimed Gerais de Minas. Fechamos o ano com 32 clientes.

No ano de 2020, estaremos implantando novos programas: Programa do Idoso Bem Cuidado e o Programa de Anti-tabagismo. Iremos dar continuidade ao Núcleo de atendimento com as especialidades de Clínico Geral, Ginecologia/Obstetrícia e Cirurgia Geral, gerando assim maior assistência para os nossos clientes. Estamos em fase de implantação do Projeto Mais, lançando assim o produto Unimed Pleno, que contempla o atendimento do médico da família e a implantação do Centro de Promoção da Saúde na cidade de Pirapora, onde vamos ofertar para os clientes da cidade todos os programas citados acima.



RELACIONAMENTO
COM O
COOPERADO

Acreditamos que para o Cooperativismo ser sustentável, é necessário que a relação entre cooperativa e os cooperados seja reconhecida e constantemente renovada. É necessário compreender o que realmente agrega valor ao cooperado e oferecer ações que estejam atreladas a essa percepção. Veja abaixo algumas ações desenvolvidas pela Área de Relacionamento com o Médico Cooperado, no ano de 2019:

Espaço do Cooperado

A Unimed Gerais de Minas, a fim de tornar a relação com seus cooperados mais próxima, criou o Espaço do Cooperado: um ambiente exclusivo e acolhedor que garante conforto e comodidade a eles. O espaço do cooperado está localizado na Sede Administrativa da Unimed.

Participação dos Cooperados na Cooperativa

No ano de 2019, tivemos vários eventos promovidos pela Unimed: Assembleias, reuniões da Organização do Quadro Social (OQS), encontros, festa de confraternização. Destacamos abaixo a evolução da participação dos cooperados nas Assembleias nos últimos anos:

2017: 33,33% de participação

2018: 51,72% de participação

2019: 52,43% de participação



Satisfação do Cooperado com a Cooperativa

Anualmente é aplicada a Pesquisa de Satisfação com os Médicos Cooperados, para conhecer a opinião dos mesmos e assim construir uma cooperativa cada vez melhor. Nos últimos anos os Cooperados têm participado cada vez mais, com sugestões que são ouvidas e analisadas. Em 2019 tivemos uma participação de 62,57%, ou seja, 122 dos 195 que compõem o quadro social responderam à pesquisa. Segue abaixo o comparativo de Satisfação dos Cooperados em relação aos anos anteriores (2015-2019).

2015: 78%

2016: 82,21%

2017: 87,6%

2018: 92%

2019: 94,3%

Programa Qualificar Mais

O Programa de Qualificação dos Médicos Cooperados, é uma proposta que visa auxiliar e incentivar o aprimoramento do serviço prestado aos beneficiários da Unimed Gerais de Minas, garantindo qualidade assistencial, segurança e boas práticas no atendimento. Tem como objetivo incentivar e auxiliar os médicos cooperados na busca constante de melhorias no serviço prestado aos beneficiários, garantindo a eles um atendimento seguro, confortável e qualificado. A adesão ao Programa é livre, entretanto o objetivo da Unimed Gerais de Minas é que toda a rede de médicos cooperados participem do Programa. O cooperado receberá um incentivo financeiro mediante a adesão ao programa, ele contará com o bônus de 15 pontos no PIC- Programa de Integração do Cooperado.

No ano de 2019 foi apresentado aos cooperados, nas reuniões OQS, toda a metodologia do programa que será executado a partir de visitas técnicas realizadas pelo setor de Auditoria Médica da Unimed Gerais de Minas. A partir da avaliação será atribuída uma nota ao consultório médico, através dessa nota e dos itens críticos apontados no formulário de avaliação, será possível identificar as melhorias e ações a serem propostas para aprimorar a qualidade do serviço prestado. Nos consultórios médicos serão avaliados os seguintes critérios:

Segurança: conferência da documentação do estabelecimento, formação e qualificação do médico cooperado;

Conforto: avaliação do espaço físico, equipamentos, mobiliário;

Experiência do Cliente: avalia se é realizada pesquisa de satisfação com os clientes, se é realizada a tratativa de demandas apontadas pelos clientes.

Será proposto o Plano de Ação ao médico cooperado e assim a Unimed poderá acompanhar o desenvolvimento e a implantação das melhorias nos itens que forem necessários.

Monitoramento das Garantias de Atendimento

O Monitoramento do Risco Assistencial é uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que tem por objetivo a prevenção de anormalidades que ponham em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde prestado pelas operadoras de planos privados de saúde aos seus beneficiários. É constituído por dois eixos: o Mapeamento do Risco Assistencial e o Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento.

O eixo Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento consiste na análise do cumprimento das regras previstas na RN n° 259, de 17 de junho de 2011, que avalia o atendimento às necessidades de saúde dos beneficiários de forma adequada e em tempo oportuno, sendo uma maneira indireta de aferição da adequação da rede assistencial das operadoras.

O eixo Mapeamento do Risco Assistencial é feito com base em indicadores que aferem aspectos assistenciais, atuariais, estruturais e operacionais dos produtos (planos de saúde). Como resultado, as operadoras são estratificadas em faixas segundo os indícios de Risco Assistencial.

Destaca-se que a Unimed Gerais de Minas não teve qualquer um dos seus produtos relacionados nestes ciclos de monitoramento, mantendo-se classificada na “nota 0” (melhor faixa).



PRINCIPAIS AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS EM 2020 PARA ALCANÇAR A VISÃO

1. Remuneração da quota parte dos cooperados em 6%
2. Continuidade das reuniões itinerantes dos núcleos de Organização do Quadro Social
3. Continuidade na participação do Selo de Excelência Educacional promovido pela Federação Minas
4. Continuidade na participação do Selo de Governança e Sustentabilidade promovido pela Unimed do Brasil
5. Participação no Programa de Desenvolvimento de gestão cooperativista (PDGC) promovido pelo sistema OCEMG
6. Ampliação e reestruturação do Pronto Atendimento Unimed 24 horas
7. Participação da Unimed Gerais de Minas nas mídias digitais
8. Revisão do planejamento comercial com a assessoria da Federação Minas
9. Realização das reunião de análise estratégica (RAE)
10. Manutenção do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)
11. Busca do contínuo crescimento da receita operacional bruta
12. Revisão do plano de cargos e salários
13. Implantação do comitê de monitoramento do custo assistencial
14. Implantação do Projeto A+
15. Reestruturação do planejamento orçamentário
16. Implantação do levantamento patrimonial da Unimed
17. Continuidade do Programa Relacionamento com Médico Cooperado
18. Implantação do CPS (Centro de Promoção da saúde) em Pirapora
19. Implantação do Projeto de Telemonitoramento
20. Realização do workshop com os funcionários



21. Realização do workshop com a equipe de gerentes
22. Implantação do plano diretor de TI
23. Implantação do Projeto Mais
24. Implantação do Projeto Jeito de Cuidar Unimed
25. Criação do espaço de descanso dos funcionários
26. Criação do programa de aposentadoria para os funcionários
27. Iniciar o trabalho de visitação aos consultórios dos médicos cooperados
28. Implantar o Programa Qualificar Mais nos consultórios médicos
29. Desenvolver as ações de melhoria do Programa Qualificar Mais com a rede credenciada
30. Implantar o Programa de Relacionamento com o Prestador
31. Implantar o BI na Unimed Gerais de Minas
32. Implantar a LGPD
33. Continuidade da implantação do DRG
34. Implantar e disponibilizar o aplicativo mobile da Unimed do Brasil para os clientes
35. Comercializar o produto Leve+ Saúde
36. Implantar o Programa Saúde do Idoso
37. Implantar a solução online

UNIMED CURVELO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.

Demonstrações Contábeis em 31 de dezembro de 2019 e 2018

CONTEÚDO:

- Relatório da Administração
- Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Contábeis
- Balanço Patrimonial
- Demonstração do Resultado
- Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido
- Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC)
- Notas Explicativas
- Relatório Circunstanciado

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos
Senhores Administradores da
UNIMED CURVELO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis UNIMED CURVELO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira UNIMED CURVELO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA., em 31 de dezembro de 2019, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação a Entidade de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência da auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Ênfase

Conforme descrito na nota explicativa nº 4 r, no exercício de 2019, a Unimed Curvelo contabilizou as operações de compartilhamento de risco, como requerido pela Resolução Normativa nº 430/2017 da Agência Nacional de Saúde Complementar. Os lançamentos contábeis, referentes ao exercício de 2019, foram integralmente registrados, mês a mês, e foram contabilizados com base nos relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimed, relativos às transações de intercâmbio. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a este assunto.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A administração da Entidade é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar- ANS e pelos controles internos que ela determinou necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis a não ser que a administração pretenda liquidar a Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional, e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza significativa em relação a eventos ou circunstâncias que possam causar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluirmos que existe incerteza significativa devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências da auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte, 04 de março de 2020.

WH AUDITORES INDEPENDENTES
CRC - RJ 319/O S 8 MG



MAURI PASSIG MARTINS
CONTADOR CRC - RJ 31.381/O T 2 MG



CRISTIANA S.C. COSTA LAGE
CONTADOR CRC - MG 47.629/O

ANS - nº 33010-8

